

금융감독원 브리핑자료

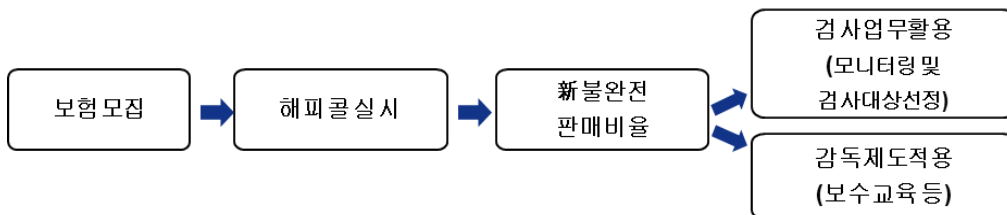
1. 『보험 불완전판매 예방을 위한 해피콜(Happy-Call)제도 개선』 (금융감독원 보도자료 17.01.20)

□ 금융감독원은 보험상품 불완전판매로 인한 소비자 피해를 예방하고자 제도개선을 지속 추진 하였으나 해피콜 제도가 형식적 운영되어 실효성이 떨어진다는 지적에 따라 보험 불완전판매 예방을 위한 해피콜 제도 개선방안을 마련하였습니다.

주요 내용

□ 개선방안

- 가) 핵심 불만사항에 대한 단답형·선택형 질문 도입(단답형 5개, 선택형 10개 등 총 15개 질문도입)
 - 불완전판매 확인시(답변이 부적합할 경우 즉시 반송)
- 나) 해피콜 녹취내역 확인을 통해 민원·분쟁 발생시 증거력 인정 활용 기준·절차 마련
- 다) 해피콜 결과를 활용한 피드백 체계 구축
 - 판매채널 감독·검사 시 해피콜 결과 활용(불완전판매 과도한 판매채널 및 보험회사 감독강화)



新 불완전판매비율 추가내용 (해피콜을 통한 ㉠ 계약반송 ㉡ 청약철회 ㉢ 설명보완 실적 등)

□ 향후 계획

- 시스템 개발 등 준비기간을 감안하여 '17.7월부터 3개월간 시범운영, 안정화 단계를 거쳐 미비점 보완 후 '17.10월부터 본격 시행

2. 「보험소비자 권익 제고를 위한 보험사의 알리서비스 개선」 (금융감독원 보도자료, 17.01.25)

□ 소비자들이 꼭 알아야 할 사항들의 안내강화를 지속 추진 하였으나, 일부 사항에서 정보전달 방법 시기 및 내용 등의 문제로 소비자 권리행사를 적극적으로 이행하지 못하는 점을 감안. 알리서비스 관행을 개선하기로 하였습니다.

개선 방안

□ 개선방안

- 보험 청약-유지-만기 등 단계별로 소비자가 꼭 알아야 하는 사항을 안내
- 소비자가 손쉽게 확인하여 활용 가능한 수단인 **문자메시지**를 병행하여 안내하도록 개선

<항목별 세부 내용>

구분	주요 개선 사항		시행 일정
	개선 前	개선 後(추가사항)	
1.만기보험금 사전·사후 안내강화	(시기) 만기도래 전 (수단) 일반우편 (내용) 만기보험금 내역	(시기) 만기후에도 1년마다 통보 (수단) 문자메시지 등 추가 (내용) 적용금리 관련 사항	'17년 03월
2.보험금 지급사유 오류정정권 안내	-	(시기) 보험금 지급시 (수단) 문자메시지 등 (내용) 병명 등 보험금 지급 사유 및 오류 시 정정절차 안내	'17년 04월
3.보험금 등 압류해제 통보	-	(시기) 보험금 등 압류해제 시 (수단) 문자메시지 등 (내용) 압류해제 금액 (실효계약의 경우 부활절차 포함)	'17년 03월
4.보험금 청구시 손해사정사 선임권 안내	(시기) 보험금 청구 시 (수단) 서면 제공(일반우편 등) (내용) 손해사정사 선임 및 비용에 대한 사항(형식적)	(시기) 보험금 청구 시 (수단) 문자메시지 등 추가 (내용) 손해사정사 선임 및 비용에 대한 사항(구체적으로 쉽게)	'17년 03월
5.보험금 지급계좌 사전등록제 안내	(시기) 보험계약 청약 시 (수단) 비정형적(일부 설계사 또는 홈페이지 등을 통한 안내)	(시기) 연 1회 주기적(계약관리 내용 통보 시) (수단) 일반우편 (내용) 사전등록제	'17년 03월
6.금리인하 요구권 안내	(시기) 대출 취급 또는 만기연장 시 (수단) 비정형적 (내용) 금리인하 요구권	(시기) 연 1회이상(대출기간 중 포함) (수단) 문자메시지 등 (내용) 대출내역, 금리인하요구권 제도 및 절차 등	'17년 03월

1. 2017 년 임직원 대상 '소비자보호 교육' 실시 안내

- 현재 근무하는 임직원(사업가형 지점장,통역사,비서,용역직원 포함) 장기휴가 중인 임직원은 제외
- **교육일정 : 2017 년 2 월 6 일(월) ~ 2 월 28 일(화)**
- 교육수료여부는 인재개발부를 통해 휴넷 교육사이트 전산으로 이수율 및 수료여부 확인 예정
- [회사 사이버캠퍼스 휴넷 / 상상마루시리즈 / 금융소비자보호(보험편)] 을 통해 4 편 동영상 시청

* 상세한 내용은 소비자부 관련 공문을 참고하시기 바랍니다.(2017.02.01) "2016 년 임직원 소비자보호 교육 실시"

2. VOC 3.0 - 2 월 13 일 시스템 오픈 예정

지난 9 월 1 일 VOC 3.0 Kick-off 이후 총 6 개월간의 준비를 거쳐 시스템 오픈을 앞두고 "통합 테스트"를 실시 하였습니다.

"통합테스트"는 VOC 시스템의 원활한 서비스를 위하여, 소비자부 요구사항의 명확한 구현 여부에 대한 검증, 연관 시스템간의 연동 검증과 시스템의 품질 향상을 목적으로 실시되었으며, 시스템 오픈 직전까지 구현에 이상이 없도록 노력을 아끼지 않고 있습니다.

2 월 13 일 시스템 오픈을 앞두고 2 월 9 일~10 일 본사직원 대상 교육 진행 합니다. 외야에서는 AKN 방송과 교육자료를 통해 숙지해주시기 바랍니다.

이후에도 이용과정 중 의견수렴을 통해 시스템을 개선해 나감으로써, 업계 최고의 VOC 가 만들어 질 수 있도록 많은 관심과 협조 부탁드립니다.